



Since 1927

台灣中國旅行社
CHINA TRAVEL SERVICE (TAIWAN)
上海商業儲蓄銀行 全資機構
SHANGHAI COMMERCIAL & SAVINGS BANK GROUP



台灣中國旅行社 永續旅遊政策

壹、願景：

「創造更永續的每一段旅程，在旅程中善盡規劃並宣導責任。共同來落實並體現永續旅遊的精神，為我們共同的地球盡一份心力。」

經營理念：誠信

服務理念：秉持「服務社會」為旅行者服務

願景：「在細節中追求完美表現」 積極創新，推動永續發展

貳、目標：

深耕核心客戶，開發優質客群，創造客戶價值-提供旅客優質的體驗、服務、感動與回憶。發揮協調、整合、行銷觀光產業的全方位，以創造最大的價值與最佳的體驗。

遵循並逐步邁向全球永續旅遊委員會（GSTC）發佈的旅遊產業共同準則：

- 1、有效的永續發展規劃。
- 2、當地社區之社會與經濟利益最大化。
- 3、提升文化傳承效益。
- 4、減少環境負面影響，重新賦予旅遊成為具有積極意義的行動。

參、內部管理：

- 遵守符合法律法規的做法。
- 建立進行本公司永續發展政策，履行、實施與執行的職責。
- 透過公司網站及社群平台，傳遞永續理念及作法，關注永續發展議題。
- 向客戶、合作夥伴、產業鏈的供應商傳達永續發展使命。
- 所有員工充分瞭解公司的永續發展政策及精神，致力於實施和改進該政策。力守法規承諾，落實國際規範與標準。
- 透過捐款及活動參與環境、動植物保護或在地社區與文化保護。

一、員工

1. 尊重每個員工的獨特性，兼顧人性化與制度化，公平的對待所有員工；建立適切的溝通管道，讓員工有表達意見的機會。
2. 我們了解員工福祉的重要性，承諾遵守所有適用勞動基準法律。
3. 建立緊急事件應變計劃與程序，在不可預測或意外事出現時，能採取適當的應變措施。
4. 定期指導和培訓員工有關健康和安全的角色、權利和責任。
5. 定期教育訓練課程對讓員工瞭解在內部環境做法及外部遊客遊程管理的責任與專業，客戶「個人資料保護法」的規範及生態旅遊操作與永續旅遊規範。



6. 確保所有員工充分瞭解公司的永續發展政策，並致力於實施和改進該政策。力守法規承諾，落實國際規範與標準。
7. 鼓勵員工積極參與環境、動植物、文化等保護工作：例：每年主動參與淨灘、協助維護在地社區及愛護自然環境之相關活動。

二、辦公室：

1.永續性採購

- (1) 積極減少一次性消費品的使用。
- (2) 優先選用環保標章產品之電器用品、辦公用具及清潔用品。
- (3) 辦公室禮品及伴手禮採購，優先選擇台灣在地以友善土地方式所生產之在地農特產及手工藝品等服務商品。

2.紙張及宣傳品減量

- (1) 監測紙張使用數量，推動文件及宣傳資料數位化，減少使用紙張。
- (2) 辦公用紙使用回收紙及 Double A 影印紙，是環保的”農作樹造紙”。
- (3) 影印機預設為雙面列印或其他形式的節省紙張模式。
- (4) 減少宣傳品之印製。

3.能源

- (1) 辦公區域所使用之照明設施全數使用 LED 燈具。
- (2) 辦公區域冷氣、廣告燈箱及照明及飲水機、影印事務機等公用設備，裝設定時控制器或手動調
整使用時間，於非上班時間關閉電源，減少電力之浪費。

4.水資源

- (1) 積極減少水資源消耗，如使用省水裝置、定期檢查水管系統。
- (2) 定期記錄用水量，檢討改善用水情形。
- (3) 廢水排放需遵守法律規範。

5.廢棄物管理

- (1) 辦公區域活動或會議提供可重複使用之用品，不使用一次性餐具，並鼓勵員工外帶餐飲時自備餐具。
- (2) 辦公區域廢棄物管理符合法規要求，並做好垃圾分類及資源回收。
- (3) 辦公用品如 L 夾、迴紋針等回收分類，以重複使用。
- (4) 提供員工飲水設備及飲水杯，不使用瓶裝水及紙杯。
- (5) 減少或取代有害物質的使用，妥善管理化學品的儲存、處理和處置。



Since 1927

台灣中國旅行社
CHINA TRAVEL SERVICE (TAIWAN)
上海商業儲蓄銀行 全資機構
SHANGHAI COMMERCIAL & SAVINGS BANK GROUP



肆、遊程活動管理：

我們盡可能減低旅途中帶來的污染衝擊，並努力維護社區和自然環境的真實原貌，讓旅客也成為環境與社區永續的重要推手。並宣導各遊程中的相關行為規範準則指南。

一、交通

- 1、行程安排減少遊覽車搭乘時間，增加以步行導覽、低碳運具之遊覽方式，盡可能減少碳排放。
- 2、多以高鐵或台鐵車站為旅遊出發地點，便於旅客搭乘大眾交通工具前往。
- 3、在選擇目的地的接送和旅行交通選擇時，考慮到價格、舒適性，針對路線規畫不同特色並推廣低碳交通工具，優先提供客戶選擇。

二、住宿、餐廳

1. 落實源頭減量，行程中不主動提供一次性的用品(如瓶裝水、餐具、盥洗用具等)，並逐步邁向不提供一次性用品。
2. 優先選擇有永續標章認證或環境保護署認證之供應商(如 GSTC 認可、環保標章旅館、環保旅店及綠色餐廳)為合作夥伴。
3. 定期盤點並增加符合永續性做法之住宿及餐廳合作數量。
4. 住宿及餐廳之經營不應造成在地社區污染及生態衝擊。
5. 選擇餐廳以優先使用在地食材降低碳足跡，為減緩全球暖化盡一份心力。

三、遊覽和活動

1. 以最理想的方式使用環境資源是觀光發展的關鍵因素，維持基本的生態過程並保育自然遺產與生物多樣性。促進及鼓勵遊客環境保護專案支持倡議或捐款。
2. 尊重在地社區原來的社會文化，維護其過往建立並繼續存在的文化遺產與傳統價值，同時協助不同文化間的理解與寬容。在遊覽和活動中向客人提供行為準則指南，重點是尊重當地文化、自然和環境。
3. 優先選擇公認和可控管的永續性標準營運的遊覽活動和景點。
4. 擁有熟練或經過認證的導遊，在敏感的文化遺址、遺產或生態敏感目的地為客人提供行為準則指南及宣導。
5. 尊重野生動物，遊程中不安排野生動物餵食的遊程。
6. 盡可能的協助在地產業(在地社區)的經濟成長。
7. 宣導遊程中知垃圾減量及分類回收。



Since 1927

台灣中國旅行社
CHINA TRAVEL SERVICE (TAIWAN)
上海商業儲蓄銀行 全資機構
SHANGHAI COMMERCIAL & SAVINGS BANK GROUP



四、導遊及當地代表

1. 製作導遊永續旅遊行為規範及在地解說員行為規範，預計 2023 年完成。
2. 導遊及當地代表了解並遵守公司永續發展政策。
3. 導遊需持續接受一般旅遊永續性原則的培訓，持續提升永續性認知及旅遊地知識。
4. 導遊及當地代表於旅遊途中，需向旅客說明旅遊地相關之永續議題、文化、價值觀及人權相關資訊。
5. 不向雇用童工及兒童和青少年非法工作的商家購買及合作。
6. 告知遊客了解當地法律保護的文化資產、古物、工藝品、瀕臨絕種的動植等，避免上述物品的購買與販售。

五、目的地

1. 提供客戶以不破壞環境、不傷害野生動物，並將干擾降至最低之自然體驗為旅遊重點的遊程。
2. 在選擇旅遊目的地的過程中，需遵守生態旅遊操作守則，並考慮目的地的永續性。
3. 優先選擇國際永續認證的綠色旅遊地及環境教育設施場所、生態遊憩場所(包含國家公園、國家森林遊樂區、自然步道)及綠建築標章等場域。

伍、客戶資訊與保護

- 一、於網站上之旅遊行程揭露完整產品資訊。
- 二、向客戶說明完整行程資訊及生態旅遊指引，包含：
 1. 前往集合地點之大眾運輸或接駁運具指引。
 2. 於旅遊活動指南及行前說明會資料中，了解旅遊目的地的自然環境、當地文化資訊，並在生態及文化敏感性旅遊地，依照旅遊目的地業者及敏感地區活動與遊程及相關主管機關提供，適當之旅遊規範行為準則指南，以降低遊客造成環境的負面衝擊提升其正面影響。
 3. 旅遊目的地之健康和安事項相關的風險與預防措施。
 4. 重要聯絡資訊。
 5. 尊重和保護兒童、當地居民及社區之權益、傳統文化及生活隱私。
 6. 鼓勵客戶購買以友善土地方式所生產之在地農特產及手工藝品等。
 7. 告知遊客了解當地法律保護的文化資產、古物、工藝品、瀕臨絕種的動植等，避免上述物品的購買與販售。
- 三、依據「個人資料保護法」的規範，針對蒐集、應用及保護客戶所提供的個人資料，制定隱私權保護政策。
- 四、重視客戶評價與回饋，每次遊程皆有客戶滿意度問卷統計與分析，並制定永續旅遊客戶滿意度回饋，持續宣導與定期檢討持續改善。
- 五、客戶的福利和資訊對我們非常重要，我們確保清晰和持續的溝通以高度保護我們的客戶。